

CAHIER DES CHARGES :

CERTIFICATION NF X 50 – 770 PEPINIERE D'ENTREPRISES

Février 2012

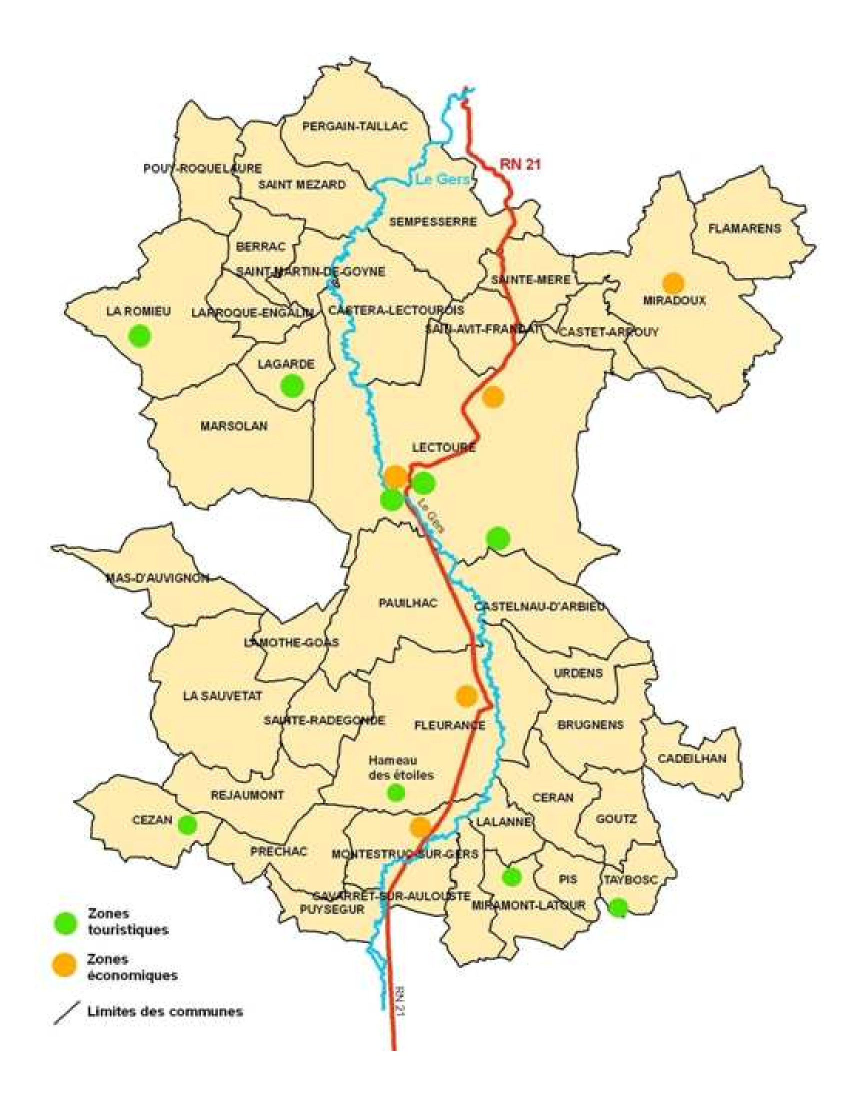
PRESENTATION MAITRE D'OUVRAGE ET CONTEXTE

<u>Présentation Communauté de Communes de la Lomagne Gersoise</u>

Créée en 1999, la Communauté de Communes s'est construite autour de deux projets fondateurs :

- la mise en œuvre d'une station thermale à Lectoure
- l'équipement touristique du Hameau des Etoiles à Fleurance.

Aujourd'hui la CCLG rassemble 39 communes pour 18 751 habitants. C'est un territoire rural situé au nord est du département du Gers, entre Agen et Auch (le long de l'axe structurant qui est la RN 21). Les deux villes principales sont Fleurance (6367 hab., ville centre et cœur industriel) et Lectoure (4238 hab., ville thermale et touristique)



Dès le début de l'année 2012, le territoire évoluera avec l'intégration de 4 nouvelles communes :

- Terraube
- Peyrecave
- Gimbrède
- Plieux

Les compétences

La Communauté de Communes dispose de compétences obligatoires définies par la Loi et de compétences facultatives qu'elle choisit en fonction des problématiques de son territoire. Elle conduit, pour le compte de ses communes membres, des actions et des réflexions d'intérêt communautaire dans les domaines suivants :

- **L'aménagement de l'espace** : schéma communautaire nécessaire au développement harmonieux, durable et équilibré du territoire sur les plans économique, culturel, social, sportif, éducatif et relatif au logement ; maintien et développement des services et équipements publics…
- **Le développement économique** : extension de filières, création de zones ou d'ateliers relais, d'une pépinière d'entreprises…
- **Le développement du tourisme** : soutien aux actions de promotion, tourisme scientifique, accompagnement du thermalisme, signalisation, entretien et développement des sentiers de randonnée…
- **La politique du logement et du cadre de vie** : études pour l'amélioration et la rénovation de l'habitat, aide aux communes pour l'aménagement des espaces publics, réhabilitation de bâtiments communaux destinés aux familles en difficulté…
- **La voirie** : réflexion sur l'amélioration des conditions de circulation sur son territoire et vers l'extérieur… aménagement et entretien de la voirie d'intérêt communautaire.
- **L'environnement** : schéma communautaire des zonages communaux d'assainissement collectif et individuel, service des contrôles des systèmes d'assainissement autonome.
- **Les équipements culturels, sportifs et scolaires** : création d'une école de musique communautaire.

La stratégie de développement économique

Depuis sa création la Communauté de Communes a développé son action économique progressivement. Elle a tout d'abord initié des actions traditionnelles de type aménagement et création de zones d'activités, réalisation d'atelier-relais.

En 2004, elle décide de se doter d'une stratégie de développement pour les années à venir, stratégie qu'elle a co-construit avec les acteurs économiques. C'est depuis cette date que la CCLG a structuré un service de développement économique.

C'est sur cette stratégie que se sont basées les différentes actions de développement économique :

- Animer la Communauté d'entrepreneurs
  - Assurer la veille du marché et des acteurs de l'immobilier
  - Faciliter les procédures d'urbanismes
  - Réaliser de l'immobilier d'entreprise
  - Appréhender l'activité des entreprises
  - Accompagner les projets des entreprises

- Adapter le bassin d'emplois
    - Favoriser le déploiement sur le territoire de politiques existantes pour l'emploi
    - Faciliter la mise en place d'un forum annuel des métiers et des entreprises
    - Faciliter l'accès des entreprises aux dispositifs de formation
    - Pourvoir aux besoins des entreprises en matière d'emplois spécifiques

- Améliorer la qualité des infrastructures
    - Réaliser des règlements de zones d'activités
    - Faciliter l'accessibilité des ZA
    - Solliciter la mise à 2*2 voies de la RN 21
    - Valoriser les besoins du territoire en desserte ferroviaire
    - Faciliter le développement des technologies de communication sur le territoire
    - Constituer des réserves foncières
    - Aménager le foncier acquis
    - Réhabiliter le foncier existant

- Soutenir les filières du territoire
    - Conforter et promouvoir la filière Plantes
    - Conforter et promouvoir la filière agroalimentaire
    - Conforter et promouvoir la filière BTP
    - Conforter et promouvoir la filière Logistique

- Améliorer l'environnement des salariés
    - Accompagner les actions visant à améliorer l'offre de logements sur le territoire
    - Initier des projets de services à la personne répondant aux besoins des entreprises
    - Participer aux actions d'accueil des nouveaux arrivants

- Promouvoir les entreprises
    - Elaborer et réaliser une politique de communication visant à promouvoir le territoire
    - Finaliser le volet économique du site internet de la CCLG

Le service développement économique

- **Missions du service**

Les missions du service sont issues de la stratégie de développement économique présentée ci-dessus :

- Accueil et information des chefs d'entreprise et des porteurs de projets (création, installation, développement)
- Développement et animation des partenariats et des réseaux professionnels
- Appui à la Gestion administrative et budgétaire des projets
- Instruction et accompagnement des projets d'entreprise : création, implantation, développement

- Prospection des entreprises locales
- Gestion et promotion de l'offre de services de la collectivité en matière de développement économique
- Elaboration des propositions en matière de dispositif d'accueil et d'aide aux entreprises
- Veille territoriale et sectorielle du milieu socio-économique
- Assistance et conseil auprès des élus en matière de développement économique

En termes d'équipements, la CCLG gère directement :
- La pépinière d'entreprise : gestion, animation et promotion
- L'hôtel d'entreprises : gestion et promotion
- 5 zones d'activités : aménagement et commercialisation des terrains
- 3 ateliers relais

- **La Pépinière d'entreprises de Lomagne**

Depuis 2009 la Communauté de Communes de la Lomagne Gersoise, s'est dotée d'une Pépinière d'Entreprises où est installé le service économie. Cette pépinière est basée à Lectoure alors que le siège administratif de la CCLG est à Fleurance.

La gestion de la Pépinière d'entreprises fait donc partie intégrante des missions du service, ce lieu devenant au fil du temps le « guichet local » pour l'accueil des différents porteurs de projets. Chaque année le service reçoit environ 25 porteurs de projets.

La Pépinière héberge aujourd'hui 7 entreprises en accompagnement sur 12 bureaux disponibles :
- Une entreprise du secteur agroalimentaire
- Une dans le secteur des énergies renouvelables
- 4 dans le secteur du bâtiment (agencement, maitre d'œuvre, études thermiques)
- Une dans le conseil en communication et stratégie

C'est une structure d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement de créateurs et jeunes entreprises de tous secteurs d'activités. **C'est une pépinière généraliste qui propose la location de bureaux et un ensemble de services :**

- Hébergement :
  - Location de 12 bureaux équipés en ADSL et téléphonie d'une surface moyenne de 20m²
  - Accès sécurisé aux bureaux 24h/24

- Services :
  - Standard téléphonique, secrétariat, espace reprographie, service courrier
  - Location salle de réunion avec vidéoprojecteur

- Accompagnement personnalisé :
  - Aide à l'élaboration de business plan

- Recherche de financement et montage de dossiers de demande d'aides publiques
- Mise en relation avec le réseau de partenaires et d'experts

- Partage d'expériences :
  - Partage d'expériences entre créateurs
  - Partage de compétences avec les entreprises du territoire

- Animation :
  - Organisation de réunions d'informations et de petits déjeuners économiques
  - Accueil de permanences des partenaires de la création d'entreprises

- **Organisation du service**

Après une période de turn over en son sein (de 1 à 4 agents), le service compte aujourd'hui deux agents et bientôt 3. En termes d'organisation fonctionnelle le service est structuré comme suit :

- 1 responsable du service
  - Direction, organisation et animation du Service,
  - Organisation et gestion de la pépinière d'entreprises de Lectoure, référent REZOPEP
  - Animation et accompagnement des acteurs économiques existants ;
  - Accueil, orientation et suivi individualisé des projets d'implantation sur le territoire communautaire ;
  - Accueil, orientation et suivi individualisé des porteurs de projets de création et reprises d'activités ;
  - Développement des filières du territoire (bois, plantes et bien être, logistique, agroalimentaire, bâtiment) ;
  - Gestion, promotion et commercialisation de l'offre de service de la collectivité et notamment des terrains et locaux communautaires ;
  - Relations avec les partenaires économiques extérieurs ;
  - Préparation, suivi et animation de la commission « Economie et aménagement des zones d'activités » ;

- 1 secrétaire administrative
  - Accueil et secrétariat de la Pépinière
  - Gestion administrative de la pépinière: loyers, charges, suivi conventions, état des lieux, location salle, courriers
  - 1er accueil : informations CCLG, modalités d'accompagnement et d'hébergement
  - Suivi de l'Observatoire économique de la CCLG : mise à jour de la base de données entreprise, suivi des annonces légales, extraction indicateurs statistiques

Ces deux agents sont sous la responsabilité directe de la Direction générale.

Les inters relations avec les autres services sont courantes suivant les actions :
- Services techniques : aménagement et entretien des zones d'activités et des équipements…

- Communication/NTIC : communication économique via le journal de la CCLG et la Newsletter économique

Au niveau du fonctionnement quotidien, le service dispose d'outils communs à la CCLG :

- Un système informatique en réseau commun à l'ensemble de ses sites. Les sites éloignés étant relié sous forme virtuelle via internet. Le système d'exploitation et les logiciels sont issus d'applications MICROSOFT.
- Une arborescence communes a été adaptée en 2004, et a subi des évolutions liées à l'équipe et à la restructuration en pôle de la collectivité, sans qu'un manuel d'utilisation ne soit élaboré
- Un intranet commun aux différentes collectivités du territoire est aujourd'hui essentiellement utilisé par les services internes, développés sous licence Egroupware, cet outil est sous employé au regard de ses possibilités.
- Ainsi que d'un logiciel spécifique : Observatoire économique AGDE (développé par A6CMO), ce logiciel permet de :
  - Suivre des annonces légales de création/disparitions d'entreprises,
  - Créer une base de données sur les entreprises (effectif, CA, contact)
  - Mettre en place des statistiques économiques annuelles
  - Certaines des fonctionnalités ne sont pas utilisées (suivi des rendez vous, bourse des locaux…)

OBJECTIFS POURSUIVIS

Motivations du Maitre d'Ouvrage

L'interaction entre les différents outils liés à la création d'entreprises (via la Pépinière) et au développement économique du territoire met en évidence la nécessité de développer une démarche qualité.

En outre, la Pépinière d'entreprises de Lomagne est membre du réseau des Pépinières de Midi-Pyrénées (Rezopep) depuis janvier 2010. **Cette adhésion implique que la pépinière s'engage dans une démarche qualité pour la mise en œuvre de la norme NF X 50 – 770 Activités des pépinières d'entreprises.**

Cette certification doit être effective au plus tard pour décembre 2012.

Objet du marché

Afin d'obtenir la certification NF X 50 – 770 Activités des pépinières d'entreprises la Communauté de Communes a décidé de confier une mission d'expertise et d'appui technique à un consultant spécialisé pouvant apporter des savoir-faire et des outils pour l'accompagner dans les différentes étapes de réalisation.

Les objectifs

Cette mission doit permettre de mettre en place un référentiel d'actions et une méthodologie qui guidera le fonctionnement futur de la Pépinière en fonction de la norme NF X-50-770

De manière générale les objectifs poursuivis sont donc de :
- Permettre un accompagnement et un suivi efficace de l'ensemble des porteurs de projets
- Assurer une circulation de l'information entre l'équipe communautaire et les entreprises accompagnées
- D'assurer la traçabilité des actions menées depuis l'accueil du porteur de projet jusqu'à sa sortie de pépinière
- Mettre en place un système interne de suivi et traitement des dossiers et des demandes efficace
- Améliorer la qualité des outils déjà existants
- Améliorer l'accompagnement au quotidien des entreprises
- Développer l'image de marque de la Pépinière

MISSION DU PRESTATAIRE

Description calendrier et phasage de la mission

L'objet du marché étant l'obtention de la certification NF X 50 – 770 Activités des pépinières, la mission se déroulera en trois phases, selon la méthode et le calendrier proposé ci-dessous :

- **1ère Phase : accompagnement interne pour évaluer et valider les processus d'organisation et de fonctionnement / Rapport intermédiaire : au plus tard juin 2012**

- **2ème Phase : Rapport final, validant le dépôt de la demande de certification / au plus tard septembre 2012**

- **3ème Phase : Accompagnement jusqu'à l'audit de certification / au plus tard septembre – décembre 2012**

La mission dans sa globalité devra donc se dérouler sur moins d'1 an selon les étapes ci-dessus.

Processus à évaluer et à valider

Le prestataire validera les processus d'organisation et de fonctionnement suivants :

- Organisation interne du service gestionnaire de la Pépinière :
  - Fonctionnement, acteurs internes et externes
  - Moyens
  - Circulation de l'information
- Sélection et entrée des candidats dans la Pépinière :
  - Sélection des dossiers
  - Suivi et accompagnements des candidats
  - Documents formalisés et conventions
- Suivi du créateur :
  - Fiches de suivi
  - Compte rendu des entretiens trimestriels
  - Préparation à la sortie
- Maîtrise des ressources partagées :
  - Gestion des locaux
  - Règles d'utilisation des services mutualisés
  - Facturation
- Gestion des réseaux de partenaires :
  - Animation des prescripteurs
  - Suivi des rencontres
  - Evaluation du réseau

Méthode

Pour cela, le prestataire assurera :

- Le transfert des méthodologies et outils en matière de démarche qualité :
  - Méthode d'évaluation et de suivi
  - Indicateurs de performance
- La mise en place des process entre les différentes étapes
- L'optimisation des outils existants

Pour conduire sa mission le prestataire pourra à toutes fins utiles s'appuyer sur :

- La Direction Générale
- Le responsable du service économie et sa collaboratrice.

L'ensemble des études et documents internes seront mis à sa disposition :

- Fiches de postes
- Stratégie de développement économique
- Eléments comptable de suivi du budget
- Fichiers de suivi des entreprises, conventions…
- Compte rendus de suivi des porteurs de projets

Procédure de suivi de la mission

Un Comité de pilotage validera les différentes étapes du travail, notamment par la présentation des différents éléments de rendus. Il sera composé de :

- Deux Vice-présidents à l'économie,
- La direction générale
- Le responsable du service économie

En termes de livrables, il est attendu que le prestataire présente et remette au Comité de Pilotage pour chaque rapport :

- Un état des lieux de l'existant (compte rendu d'entretiens…)
- Un plan d'actions détaillées et quantifiées permettant de viser :
  - La maîtrise de la qualité des services de la Pépinière
  - La satisfaction des créateurs et des porteurs de projets

Ce suivi par le Comité de Pilotage, selon le calendrier en trois phases décrit ci-dessus, permettra ainsi au maître d'ouvrage de décider de la validation pour le lancement de la phase suivante.

Chaque phase devra donner lieu à validation express par le comité de pilotage. Le lancement de la phase suivante devra être réalisé par voie d'ordre de service, au terme duquel les délais courent. En cas d'arrêt de la prestation à la fin d'une phase, l'indemnité de résiliation est celle prévue au CCAG PI (soit 4 % du montant des prestations restant dues).

Les critères de choix du prestataire

L'offre devra être présentée et décomposée selon les 3 phases proposées ci dessus avec le détail pour chacune d'entre elles du nombre de jours d'intervenants et des délais d'exécution pour le passage aux phases suivantes.

L'offre sera retenue en fonction des critères suivants :

- 50 % : Méthodologie de travail proposée
- 30 % : Prix des prestations
- 20 % : Délais d'exécution

Lu et accepté sans réserve,
A
Le
Le prestataire,